CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES

Les représentants du Centre

M. BRINCAT
Président Directeur Général

M. LAMBERT
Directeur de l'Amélioration Continue de la Qualité et de la Gestion des Risques

Mme DEWERPE
Surveillante Générale

Dr POUZET
Président de la Commission Médicale d'Établissement

M. TERRICE
Pharmacien Gérant

Mme DAVRIL
Mme GRECO
Hôtesses d'Accueil

Mme BINAUD
Assistante Sociale

Mme CAPEL
Responsable Assurance Qualité

LES ACTIVITES DU CENTRE

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous aider à mieux connaître notre établissement et à faciliter votre séjour et vos démarches

Le Président
Bernard BRINCAT

Le Centre de Convalescence La Séréna a été construit en 1992. Des extensions successives et des travaux réguliers de modernisation ont permis de la positionner au meilleur niveau tant sur le plan hospitalier que sur le plan technique.

L'établissement est titulaire d'une autorisation de 99 lits de soins de suite et de réadaptation.

Le Centre de Convalescence La Séréna s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et a ainsi brillamment satisfait à la certification de la Haute Autorité de Santé.
(rapport disponible sur http://www.has-sante.fr)

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES

VOTRE PARCOURS DE SOINS

L'ADMISSION

Horaire

Le Centre de Convalescence Atlantis est heureux de vous accueillir tous les jours sauf le dimanche dans l'après midi.
Après les formalités administratives, vous serez pris en charge par un membre du personnel qui vous accompagnera jusqu'à votre chambre.

L'acompte

En cas d'attribution d'une chambre particulière, un acompte peut vous être demandé. Son montant est calculé en fonction de votre séjour prévisionnel.
Il sera porté à l'encaissement et viendra au crédit de votre compte lors du règlement final des frais d'hospitalisation.

La caution

Dans le cas où vos droits de sécurité sociale ne sont pas encore ouverts ou en attente de régularisation, une caution sous forme d'un chèque non encaissé pourra vous être demandé.

Documents à fournir à l'arrivée

Au service admission

- Carte sésame vitale et attestation jointe, carte d'identité.
- Coordonnées ou prise en charge de votre mutuelle ou attestation CMU complémentaire
- Triptyque accident du travail si nécessaire

A l'infirmière

- Votre dossier médical et votre fiche médicale d'admission
- Votre carte de groupe sanguin*
- Les résultats d'examens biologiques récents*
- Le dossier radiologique*
- L'électrocardiogramme*
- Votre traitement médical personnel
- Votre carnet de santé*

**Si de tels documents sont en votre possession*

Si vous êtes étrangers et/ou si vous ne bénéficiez pas de sécurité sociale française, veuillez vous adresser à l'accueil pour connaître la marche à suivre lors de l'admission.

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES

AU COURS DU SEJOUR

L'ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Pour mieux vous accueillir, le personnel de l'établissement porte un badge identifié par le nom et la fonction.

Comment les reconnaître ?

Fushia	Surveillante Générale
Orange	Médecins
Blanche	Direction et Assistante Sociale
Bleue	Infirmière
Verte	Aide Soignante
Parme	Agent des Services Hospitaliers
Jaune	Administration

Pour vous aider dans vos démarches...

La Surveillante Générale

La Surveillante Générale s'occupe plus particulièrement de votre séjour et de la coordination des soins. La Surveillante Générale est présente du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.

L'Assistante sociale

L'assistante sociale est à la disposition des familles les mardis et mercredis de 13h00 à 16h30 et les jeudis de 8h30 à 12h30.

La Psychologue

La psychologue peut être jointe par l'intermédiaire du personnel soignant.

L'HÔTELLERIE ET LE CONFORT

La chambre

Il existe deux types de chambres : la chambre à deux lits et la chambre individuelle. Toutes les chambres sont équipées de :

- Salle de douche et w.c
- Télévision (avec supplément, à demander à l'accueil)
- Téléphone avec ligne directe (votre numéro vous sera communiqué lors de l'admission)
- Un coffre individuel est mis à votre disposition dans chaque chambre. Le mode d'emploi de ce coffre est affiché dans le placard. Ce coffre est destiné à recevoir vos papiers, carnets de chèques, cartes d'assuré social, lunettes et appareils dentaires, à l'exclusion de toutes espèces ou objets de valeur qui ne peuvent être déposés que dans le coffre central de l'établissement.
  Nous vous recommandons instamment de déposer au « coffre du Centre » les espèces et objets de valeur, lors de l'admission. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets ou valeurs non déposés.
- Climatisation : le personnel se chargera de la régler à votre convenance. Si besoin, une commande à l'entrée de la chambre vous permet de régler la température de la chambre.

Un lit accompagnant peut être mis à votre disposition en chambre individuelle moyennant un supplément hôtelier.

Les repas

Ils sont préparés sur place par l'équipe SODEXO, certifiée ISO 9001.

Le restaurant se trouve au 1er étage et les repas sont servis à 12h00.

Le repas du soir est servi en chambre à 18h00.

Chaque jour, une hôtesse vous proposera un choix de menus pour le lendemain.

Les menus sont élaborés avec une diététicienne. Des préparations spécifiques et adaptées à votre état de santé peuvent ainsi vous être proposées.

Votre famille peut prendre les repas sur place en prévenant le personnel et moyennant un supplément hôtelier.

Des distributeurs automatiques de boissons et confiseries sont situés au rez-de-jardin.

Une collation est servie dans la salle de restaurant entre 15h30 et 16h30. Les visiteurs et accompagnants peuvent bénéficier de cette collation au prix indiqué dans la page concernant les tarifs.

Les journaux

Vous pouvez demander la livraison d'un quotidien auprès du secrétariat.

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES

AU COURS DU SEJOUR

La coiffeuse

Une coiffeuse se tient à votre disposition le jeudi après-midi. La prise de rendez vous se fait le mardi après-midi dans votre chambre ou au secrétariat.

Le pédicure

Le pédicure se tient à votre disposition le mardi après-midi. Adressez vous au secrétariat pour prendre rendez vous.

Les visites

Elles sont autorisées de 11h00 à 21h00, 7 jours sur 7 dans tous les services.

Nous vous recommandons deux personnes par visite.

Les visites d'enfants de moins de quinze ans sont déconseillées.

Pour garantir le respect de votre dignité, les visites ne sont pas autorisées lors des soins. Un voyant vert signalant la présence du personnel infirmier sera alors allumé au dessus de la chambre.

Les différents cultes

Vous pouvez faire appel au Ministre du Culte de votre choix par l'intermédiaire de la surveillante.

L'équipe de l'aumônerie de Cimiez vient visiter les patients tous les vendredis après-midi. Une réunion de prière est organisée tous les dimanches.

Les médicaments

Dès votre arrivée, vous vous engagez à remettre aux infirmières tous les médicaments que vous possédez et à ne pas en consommer d'autres que ceux délivrés par l'équipe soignante de l'établissement. Ils vous seront rendus lors de votre sortie.

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES

LA SORTIE

Il est demandé aux familles de respecter les durées de séjour programmées et de s'organiser pour le retour à domicile du patient.

Avant votre départ

Votre médecin fera le point avec vous et vous établira, si nécessaire, les documents suivants :

- *Une ordonnance pour votre traitement et vos soins*
- *Un arrêt de travail*
- *Un bon de transport en véhicule spécialisé, sous certaines conditions.*

L'infirmière du service vous remettra vos documents médicaux (carte de groupe, radios, résultats d'examens de laboratoire, ECG...).

Le jour de votre départ

N'oubliez pas de récupérer vos objets déposés dans le coffre individuel de votre chambre ou dans celui de l'établissement.

Lors de votre sortie

Vous récupérerez vos cautions éventuelles et recevrez vos certificats d'hospitalisation.

Vous réglerez à l'accueil les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge :

- *Le forfait journalier hôtelier, y compris celui correspondant à votre jour de sortie*
- *Le ticket modérateur correspondant à 20 % des frais médicaux*
- *Les suppléments hôteliers éventuels.*

Pour vous rendre au Centre de Convalescence

Le Centre de Convalescence est situé à :

- 7 km de l'aéroport de Nice Côte d'Azur ;
- 2 km du centre-ville et de la gare SNCF ;

Les bretelles d'autoroute les plus proches sont « NICE EST » et « NICE NORD ».

Les lignes de bus numéros 22, 25 et 36 du réseau « Ligne d'Azur » vous permettront d'accéder directement à la clinique, arrêt « RIMIEZ Saint GEORGE ».

Un parking payant est à la disposition des patients et des visiteurs.

Des modalités spécifiques de tarification seront appliquées aux véhicules des patients (2 € par jour) sur présentation au gardien du ticket de parking et du certificat d'hospitalisation.

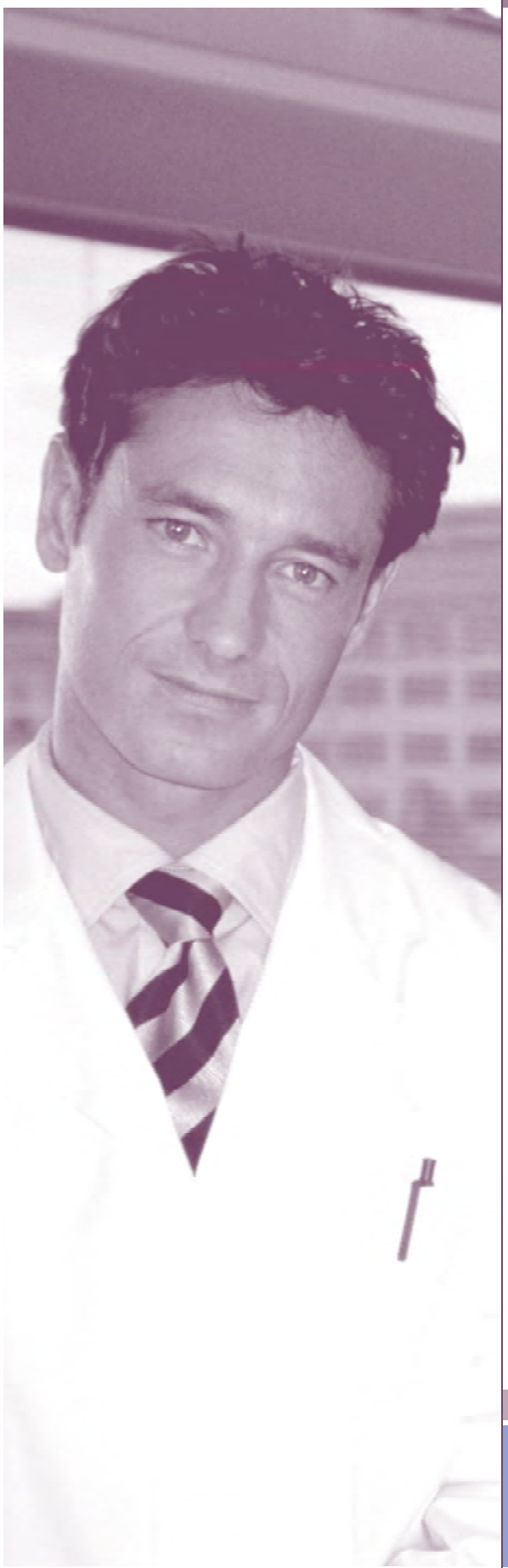
L'établissement n'est pas responsable des dommages éventuels occasionnés aux véhicules.

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE

Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES



LES MEDECINS

MEDECINE

MEDECINE GENERALE
Dr POUZET Marc
Dr REICHER Ewa

MEDECINE PHYSIQUE
Dr DIGOIN Alain
Dr FLAMBART Jean-Pierre
Dr POMATTO Jean-Jacques

LABORATOIRES

LABORATOIRES D'ANALYSES MEDICALES
Laboratoire CHAUDON-DAUMAS

NUMEROS UTILES

Standard 04 92 26 76 76
Fax 04 92 26 76 05
de 8h00 à 20h00, 7 jours sur 7

Surveillante Générale 04 92 26 76 00
de 8h00 à 20h00

Assistante Sociale 04 92 26 74 81
de 13h00 à 16h30 les mardis, mercredis
de 8h30 à 12h30 les jeudis

Salle de rééducation 04 92 26 76 04

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

INFORMATIONS PRATIQUES

TARIFS DES PRESTATIONS

PRESTATIONS (à la charge du patient)

	TARIFS TTC	
Forfait journalier	16,00 €	par jour
Supplément chambre particulière		
côté sud	46,00 €	par jour
côté nord	39,00 €	par jour
Eau minérale, 1/4 de vin	1,90 €	
Télévision		
Chèque de caution (restitué à la sortie)	3,00 €	par jour
Chèque de caution (restitué à la sortie)	1,60 €	par jour
Téléphone	0,15 €	l'impulsion

PRESTATIONS ACCOMPAGNANT (à la charge du patient)

	TARIFS TTC	
Lit accompagnant	11,00 €	par jour
Repas accompagnant	11,00 €	le repas
Petit déjeuner - collation accompagnant	4,00 €	le repas

PRESTATIONS A TITRE INFORMATIF (à la charge de la caisse)

	TARIFS TTC
Forfait d'entrée	66,07 €
Prix de journée	91,90 €
Forfait pharmacie	2,45 €
Surveillance médicale	7,18 €
Surveillance isolement S.S.	22,94 €

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

INFORMATIONS PRATIQUES

LES MEMBRES DE LA CRUQ

LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQ)

Cette commission a été créée au sein de l'établissement, elle peut être saisie par chaque patient par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au directeur de l'établissement.

Cette commission est chargée d'informer, d'assister et d'orienter toute personne qui s'estimerait victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Cette commission est composée des membres suivants :

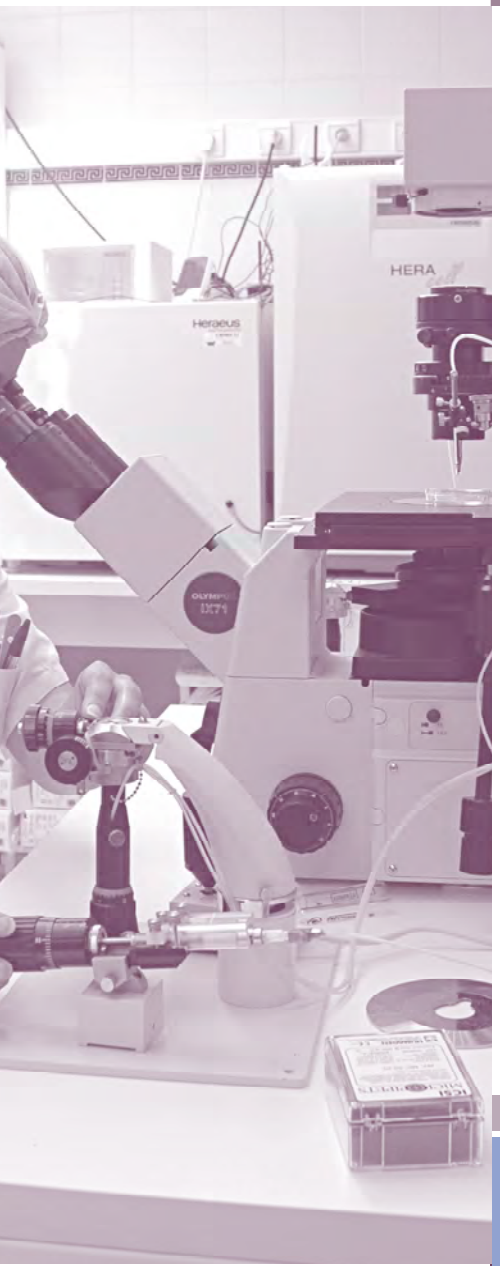
M. BRINCAT	Représentant légal de l'établissement
Dr FLAMBART	Médecin médiateur
Dr REICHER	Médecin médiateur
M. LIGIARDI	Médiateur non médecin
Mme DAVRIL	Médiateur non médecin
M. COMBE	Représentant des usagers
M. PERETTI	Représentant des usagers
M. GHIAT	Représentant des usagers
Dr POUZET	Président de la Conférence Médicale d'Établisssement
Mme DEWERPE	Représentant personnel infirmier
Mme VIDAL	Représentant de la CSSI
Mme CAPEL	Responsable d'Assurance Qualité

Nous vous remercions d'avoir choisi le Centre de Convalescence La Séréna et espérons que vous passerez un agréable séjour.

Document établi d'après l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissement de santé et validé par le Comité d'Ethique et la CRUQ de l'établissement

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA



PLAN D'ACTION DU CLIN POUR L'ANNEE 2008

Thème	Action	Planification
MANAGEMENT DU RISQUE INFECTIEUX	Mise à jour du programme de prévention du risque infectieux dans le cadre du projet d'établissement	*T2 2008*
	Validation et suivi du tableau de bord	*1er trimestre 2008*
	Formation (escarre, Soluté Hydroalcoolique, stomie, hygiène)	*4ème trimestre 2008*
	Participation à des réseaux locaux (AZURCLIN) et régionaux (CCLIN)	*2008*
SURVEILLANCE DES INFECTIONS DU SITE OPERATOIRE	Participation au réseau de surveillance des Infections du Site Opératoire (CCLIN)	*4ème trimestre 2008*
PRECAUTION PARTICULIERE	Refonte des procédures de précautions particulières	*2008*
BONNE PRATIQUE D'ANTIBIOTHERAPIE	Evaluation des Pratiques Professionnelles : Audit de prescription	*4ème trimestre 2008*
SONDAGE URINAIRE	Audit : pose, surveillance, retrait	*3ème trimestre 2008*
INFORMATION DES PATIENTS SUR LES RISQUES INFECTIEUX LIES AUX SOINS	Affichage du tableau de bord des Infections Nosocomiales	*3ème trimestre 2008*
	Diffusion du plan d'action du CLIN dans le livret d'accueil	*3ème trimestre 2008*
ANTIBIOPROPHYLAXIE	Evaluation des Pratiques Professionnelles : Audits de pratique	*4ème trimestre 2008*
LAVAGE DES MAINS	Participation à la journée nationale d'hygiène des mains	*1er semestre 2008*
	Généralisation des solutés hydroalcooliques	*2008*
PROCEDURES DE PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX	Mise à jour des procédures de prévention du risque infectieux	*2008*

Le Président du CLIN Le Président de la CME Le Directeur

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com

CENTRE de Convalescence LA SERENA

BILAN DE LA CRUQ DE L'ANNEE 2007

SATISFACTION DES USAGERS

Afin d'améliorer la qualité des prestations proposées, l'établissement est attaché à mesurer le niveau de satisfaction des patients.

La satisfaction des usagers du centre de convalescence est recueillie au moyen du questionnaire de satisfaction que nous vous invitons à compléter et à nous remettre au moment de votre sortie.
Vous trouverez ci après les résultats de l'année 2007.

Pour les services d'hospitalisation

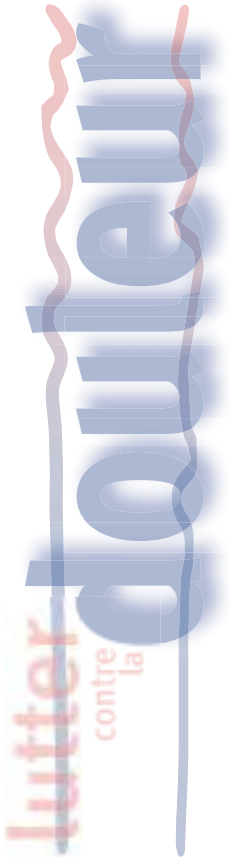
Thèmes	% de patients satisfaits 2007
Accueil	99 %
Soins infirmiers	96,95 %
Hôtellerie	98,15 %
Restauration	93,25 %
Taux de retour	28 %

ACCES AU DOSSIER PATIENT

L'article L1111-7 du CSP permet au patient d'avoir accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé.

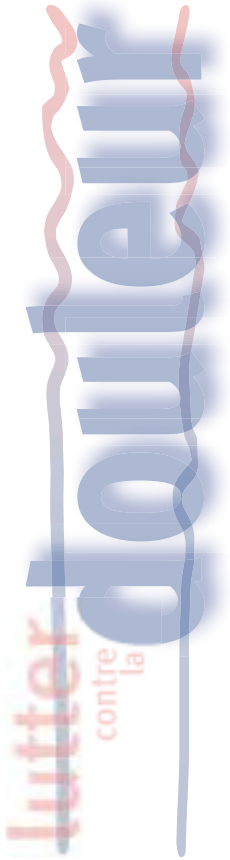
Le centre de convalescence La Séréna a enregistré une réclamation sur l'année 2007. Le délai de réponse a été de 14 jours.

Centre de Convalescence La Séréna - 2, avenue de Rimiez - 06000 NICE
Tél.04.92.26.76.77 – www.cdc-la-serena.com



Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur



contrat d'engagement

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA SANTÉ,
DE LA FAMILLE
ET DES PERSONNES
HANDICAPÉES

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

lutter contre la douleur

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est possible

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

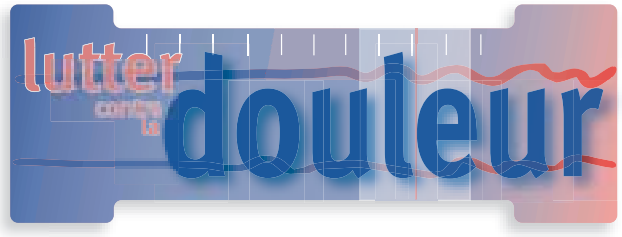
les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous aider
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal

en répondant à vos questions ;

en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;

en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

votre participation est essentielle
nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider